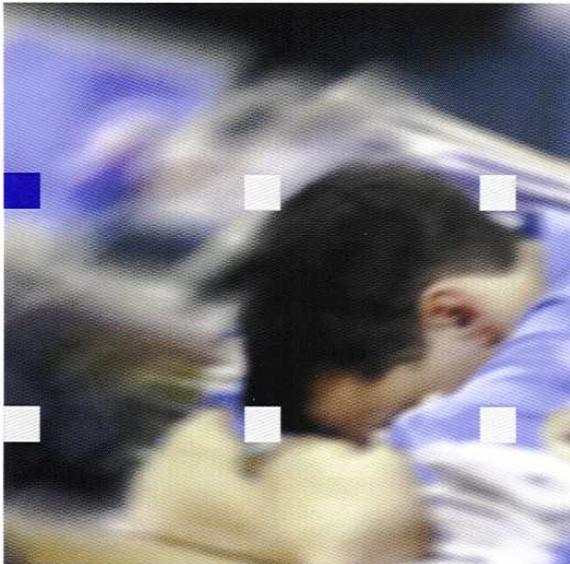


■ Erfolgreicher Umgang mit Stress und Belastungen im Klientenkontakt



Die Mitarbeiter/innen der Verwaltung haben eine verantwortungsvolle Aufgabe, da sie für die Bürger nicht nur die Verwaltung nach außen repräsentieren, sondern oft auch sachlich wichtige Entscheidungen vertreten müssen. Andererseits haben sie in vielen Fällen nur begrenzten Entscheidungsspielraum, durch zunehmende Fallzahlen weniger Zeit für die einzelnen Vorgänge und sind vor allem in den Besuchszeiten oft einem Wechselbad der Gefühle ausgesetzt. Trotz ihrer fachlichen und sozialen Kompetenzen fühlen sie sich in dieser Situation häufig überfordert. Ob dabei latente Belastungen oder spezielle Situationen als Stress empfunden werden, ist individuell verschieden – die Auswirkungen sind jedoch gleich. Stress-Situationen können dazu führen, dass Mitarbeiter sich selbst psychisch und physisch überfordern.

■ Ziel des Seminars

Ist es, den Mitarbeitern/innen mit direktem Klientenkontakt die Möglichkeit zu bieten, sich mit den vorhandenen Belastungen und den eigenen Reaktionen auf Stress auseinanderzusetzen. Sie erhalten praktische Hilfestellung, individuelle Stressbewältigungsstrategien aufzustellen und Lösungen zu finden, um längerfristigen und akuten Belastungen besser gewachsen zu sein.

■ Inhaltsübersicht

- Was sind die wichtigsten Ursachen für Belastungen an meinem Arbeitsplatz?
- Welche Situationen lösen bei mir Stress aus?
- Wie reagiert der Körper in Stress-Situationen?
- Wie verhalte ich mich in Stress-Situationen?
- Wie kann ich meine Stress-Reaktionen beeinflussen?
- Wie kann ich Stress-Situationen reduzieren?
- Wie gehe ich mit Stress aus Konfliktsituationen um?
- Welche Entspannungstechniken gibt es und wie könnte ich sie für mich nutzen?
- Wie kann ich persönliche Interessen und Arbeitsanforderungen besser in Übereinstimmung bringen?
- Wie vermeide ich Burn-Out?
- Wie erreiche ich mehr Ausgelassenheit und Gelassenheit?

